

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**SỞ NỘI VỤ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 5137 /KH-SNV

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 25 tháng 9 năm 2023

|                                 |               |
|---------------------------------|---------------|
| THANH TRA TP. HCM               |               |
| ĐẾN                             | Số: 12374     |
|                                 | Ngày: 25.9.23 |
| Chuyên: Đ. K. Bình, P. C. M. P. |               |
| Số và ký hiệu HS: .....         |               |

**KẾ HOẠCH**

**Tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ Tiếp công dân,  
xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023**

Thực hiện Quyết định số 3833/QĐ-UBND ngày 11 tháng 11 năm 2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về việc phê duyệt Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức Thành phố Hồ Chí Minh năm 2023, Sở Nội vụ phối hợp với Thanh tra Thành phố xây dựng Kế hoạch tổ chức lớp bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo năm 2023 như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

**1. Mục đích**

Trang bị những kiến thức về quy trình và kỹ năng tiếp công dân, xử lý đơn thư cho công chức, viên chức quản lý và công chức chuyên trách làm công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư.

**2. Yêu cầu**

Để việc tổ chức lớp bồi dưỡng đạt hiệu quả, các cơ quan, đơn vị tổ chức lớp bồi dưỡng chuẩn bị tốt nội dung chương trình, đội ngũ giảng viên và cơ sở vật chất, kỹ thuật phục vụ giảng dạy; các cơ quan, đơn vị quan tâm, phối hợp và tạo điều kiện cho học viên tham gia lớp học; học viên chủ động, tích cực trong quá trình học tập.

**II. ĐỐI TƯỢNG**

Công chức, viên chức phụ trách công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; công chức làm công tác tiếp dân và xử lý đơn thư ở các cơ quan, đơn vị.

**III. NỘI DUNG**

Nội dung chương trình của khóa học, gồm các chuyên đề sau:

- Chuyên đề 1: Kiến thức chung về công tác tiếp công dân;
- Chuyên đề 1: Kiến thức chung về công tác tiếp công dân;
- Chuyên đề 2: Quy trình và kỹ năng nghiệp vụ tiếp công dân;
- Chuyên đề 3: Quy trình và kỹ năng nghiệp vụ xử lý đơn;

- Chuyên đề 4: Quy trình và kỹ năng nghiệp vụ giải quyết khiếu nại;
- Chuyên đề 5: Quy trình và kỹ năng nghiệp vụ giải quyết tố cáo;
- Chuyên đề 6: Thảo luận một số tình huống.

#### **IV. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, ĐĂNG KÝ**

##### **1. Thời lượng chương trình**

Thời lượng chương trình dự kiến trong 03 ngày.

**2. Thời gian:** Dự kiến tổ chức vào tháng 11 hoặc tháng 12 năm 2023 trong giờ hành chính (thứ 3 - 5 hoặc thứ 4 - 6).

**3. Hình thức và địa điểm:** Theo Thông báo nhập học.

**4. Số lượng:** Các cơ quan, đơn vị căn cứ nhu cầu của cơ quan, đơn vị lập danh sách tham dự theo đối tượng nêu trên gửi về Sở Nội vụ. Trên cơ sở nhu cầu và chỉ tiêu đào tạo, Sở Nội vụ sẽ thông báo danh sách học viên chính thức tham dự khóa học.

#### **V. KINH PHÍ**

Thực hiện theo Điều 2 Thông tư số 36/2018/TT-BTC ngày 30 tháng 3 năm 2018 của Bộ Tài chính về hướng dẫn việc lập dự toán, quản lý, sử dụng và quyết toán kinh phí dành cho công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức, cụ thể như sau:

1. Đối với cán bộ, công chức: học phí được đảm bảo từ nguồn kinh phí đào tạo, bồi dưỡng của Thành phố; các chi phí khác do học viên hoặc cơ quan, đơn vị chi trả theo quy định.

2. Đối với viên chức: được đảm bảo từ nguồn tài chính của đơn vị sự nghiệp công lập, đóng góp của viên chức và các nguồn khác theo quy định của pháp luật.

#### **VI. PHÂN CÔNG, TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Sở Nội vụ**

Ban hành Kế hoạch chiêu sinh, phối hợp với cơ sở đào tạo, bồi dưỡng tổ chức, quản lý lớp học.

##### **2. Sở, ngành, quận, huyện, thành phố Thủ Đức**

Căn cứ đối tượng và nội dung chương trình, xét chọn, cử công chức, viên chức tham dự; chịu trách nhiệm về việc cử đúng đối tượng, phù hợp với nội dung chương trình và tính chính xác của thông tin đã đăng ký theo biểu mẫu để Thanh tra Thành phố có cơ sở tổng hợp, tổ chức lớp học.

Danh sách được lập theo biểu mẫu đính kèm xếp theo thứ tự ưu tiên từ trên xuống, gửi về Thanh tra Thành phố **trước ngày 06 tháng 10 năm 2023** (gửi kèm tập tin theo địa chỉ email [npoanh.thanhtra@tphcm.gov.vn](mailto:npoanh.thanhtra@tphcm.gov.vn))<sup>1</sup>.

### 3. Thanh tra Thành phố

Tổng hợp và lập danh sách công chức, viên chức tham dự khóa học, gửi danh sách về Sở Nội vụ **trước ngày 12 tháng 10 năm 2023**; phối hợp với Sở Nội vụ tổ chức, quản lý lớp.

Các thông tin cần thiết, đề nghị liên hệ Phòng Công chức, viên chức thuộc Sở Nội vụ, điện thoại số (028) 38.293.291 hoặc số 0933261187 (Bà Nguyễn Thị Hương Lê - Chuyên viên Phòng Công chức, viên chức; liên hệ trong ngày, giờ hành chính)./.

**Nơi nhận:**

- Thanh tra Thành phố;
- Giám đốc Sở (để báo cáo);
- Lưu: VT, CCVC, HL.

**KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC**



**Lâm Hùng Tấn**

<sup>1</sup> Nhằm hỗ trợ cho việc cập nhập dữ liệu, khi gửi văn bản, ngoài văn bản giấy, file định dạng .pdf; cơ quan, đơn vị lưu ý gửi kèm theo file excel, word có liên quan đến nội dung đăng ký (trên hệ thống điện tử).